３章　工務店等による維持管理業務のケーススタディ

本章におけるケーススタディは、１章及び２章の基本的考え方を踏まえた上で、木造戸建て住宅の維持管理を、つくり手等、特に工務店等が主体となって実施する場合の方法等について実例をもとに具体的に例示したものである。また、維持管理の実施にあたってのツールや留意点等を整理している。各節の内容とその使い方は次の通りであり、工務店等が自社で行う維持管理方法を検討するにあたって、参照となり得る情報を掲げている。

「３．１　維持管理方法の類型」では、工務店等について業務規模及び業務形態（パターン）により類型化を行っている。維持管理の方法はこの類型によって特徴づけられることを想定しており、まず工務店等自社がどの類型に該当しているかを設定されたい。

「３．２　ケーススタディ」は、上記を踏まえ、３つの工務店等の類型を取り上げ、維持管理の方法等について時間(年数)経過を勘案して具体的に例示している。どのような場面で、どのような対応方法が求められるか、また、対応に必要なツール等について示している。工務店等が担うべき維持管理の全体像と対応方法を把握することができる。

「３．３　ツール、手法、工夫、留意点等」では、ケーススタディで示したツール等の情報について整理している。２章の維持管理指針項目別に掲げており、指針と併せて検討の際の参照とされたい。

３．１　維持管理業務に関する工務店等の類型

ここでは、工務店等の業務規模及び業務形態の２つ要素を相互に関係づけて類型化を行った（図)。それにより、次の４つを工務店が目指すべき類型の典型として位置づけた。

Ⅰ　小規模・連携型
Ⅱ　中規模・連携型
Ⅲ　中規模・単独型
Ⅳ　大規模・単独型

業務規模 ＼ 維持管理業務の独立度		小さい		中程度	大きい
		新築供給戸数の目安			
		（10棟）	（30棟）	（100棟）	（300棟～）
低い	支援事業者と連携	Ⅰ	Ⅱ		
高い	自社単独で行う	Ⅰ’	Ⅲ	Ⅳ	維持管理業務が概ね確立（検討対象外）

図　工務店の業務規模と目指すべき維持管理方法の類型

［参考］類型化について

ケーススタディを検討するに際して、アンケート結果から抽出した工務店にヒアリングを行い、その結果から工務店像を類型化することとした。その類型検討の方法は以下の通りである。

２章に掲げた維持管理方法に関する諸要素のうち、①工務店の業務規模（年間供給戸数の多寡）と、②業務形態（業務の独立度の度合い）の２つの要素が、工務店の維持管理方法の方向性を決定づけられる主な要因になるケースが多いと考えられる。

それぞれの要素は、次のような特徴の違いから分けて捉えることができる。

①工務店の業務規模（年間供給戸数の多寡）

①－イ　業務規模が小さい（新築供給戸数 10 棟／年程度）。

①－ロ　業務規模が中程度（新築供給戸数 30 棟／年程度）。

①－ハ　業務規模が大きい（新築供給戸数 100 棟／年程度）。

②業務形態（業務の独立度の度合い）

②－イ　独立度が低い（工務店が関連グループや他の事業者などの支援事業者と連携し、または支援を受けて維持管理業務を行う）。

②－ロ　独立度が高い（工務店が自社単独で維持管理業務を行う）。

今回、ケーススタディを作成するにあたり、その参考とするヒアリング調査対象先を選出するため、木造住宅の維持管理に関するアンケートを行った。アンケートは、（社）全国中小建築工事業団体連合会に協力いただき、送付数 1000 中回答数 457 件（回収率 44.4%）であった。中でも、ご意見項目で有用な意見をいただいた工務店 5 社（OK、SR、KI、HM、SA）をヒアリング調査対象として選出した。

ヒアリング調査対象を①業務規模、②業務形態で分類する。

①工務店の業務規模（年間供給戸数の多寡）

①－イ　業務規模が小さい…………………「OK」

①－ロ　業務規模が中程度…………………「SR」「KI」

①－ハ　業務規模が大きい…………………「HM」「SA」

②業務形態（業務の独立度の度合い）

②－イ　独立度が低い

②－ロ　独立度が高い………………………「OK」「SR」「KI」「HM」「SA」

これら工務店を類型に当てはめると次頁の上図となる。

ヒアリング調査対象の工務店は、積極的に維持管理を行っている工務店を選出していることから、自社単独で行っている工務店となっている。

以上の事から、次節ケーススタディでは、単独型の類型別「Ⅰ’小規模・単独型」「Ⅲ中規模・単独型」「Ⅳ大規模・単独型」について、複数年に亘る維持管理に係る事例を挙げ、必要な維持管理の事象を推測することとした。

業務規模 維持管理 業務の独立度		小さい	中程度		大きい
		新築供給戸数の目安			
		（10棟）	（30棟）	（100棟）	（300棟～）
低い	支援事業者と連携	Ⅰ	Ⅱ		
高い	自社単独で行う	○OK Ⅰ'	○SR Ⅲ ○KI	○HM Ⅳ ○SA	維持管理業務が概ね確立（検討対象外）

図　ケーススタディ工務店の維持管理方法の類型

アンケート全体中のヒアリング対象工務店の位置と詳細概要は以下のとおり。
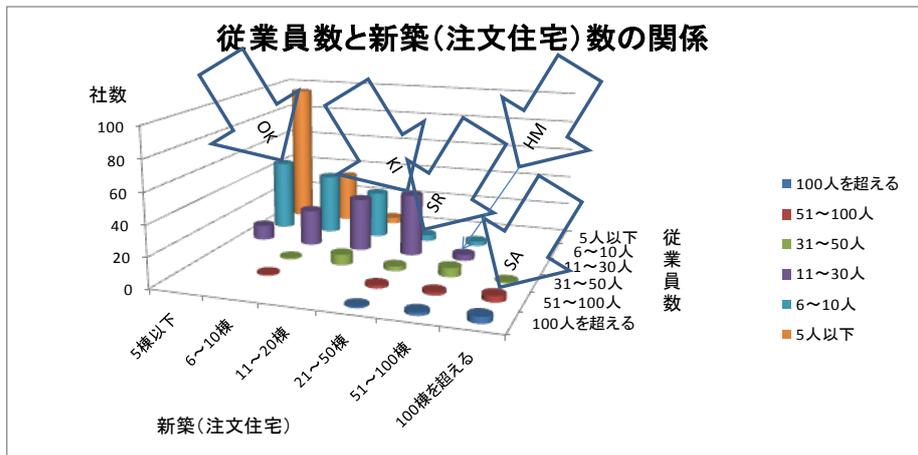
図　従業員数と新築（注文住宅）数の関係中のヒアリング対象工務店の位置
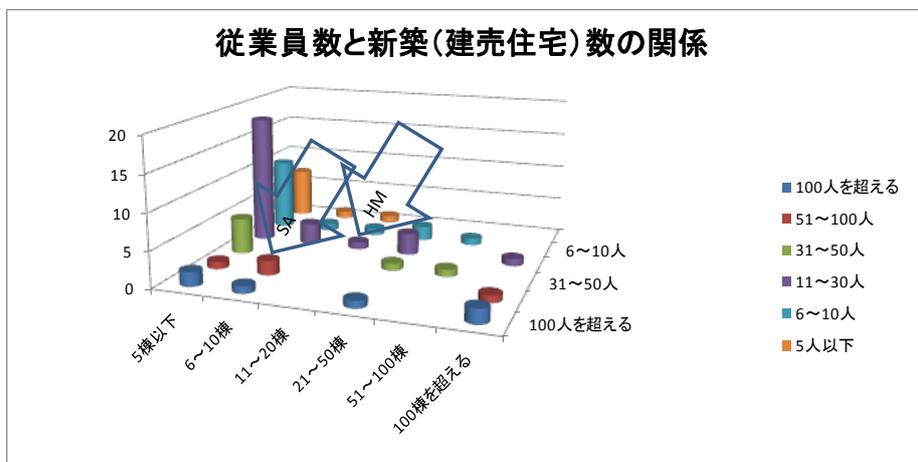
図　従業員数と新築（建売住宅）数の関係中のヒアリング対象工務店の位置

I’　小規模・単独型の概要

	OK
地域	長野県
商圏 人口密度（km^2 あたり）（H17）	車 2h　100km
注文（年間）	5
工務店年数	80 年
蓄積物件数	約 500 戸

Ⅲ　中規模・単独型の概要

	SR	KI
地域	徳島県	岡山県
商圏 人口密度（km^2 あたり）（H17）	車 2～3h　200km 	車 1.5h
注文（年間）	25	30
工務店年数	36 年	22 年
蓄積物件数	約 1000 戸	約 400 戸

Ⅳ　大規模・単独型の概要

	HM	SA
地域	北陸・関東	熊本県（一部福岡県）
商圏 人口密度（km^{2}あたり）（H17）	車 2h 	車 2h、120km
注文（年間）	100	110
工務店年数	14 年	17 年（注文住宅開始から）
蓄積物件数	約 1000 戸	約 1700 戸

図　詳細概要

３．２　ケーススタディ

ケーススタディは、３．１に掲げた類型のうち、単独型「Ⅰ’小規模・単独型」「Ⅲ　中規模・単独型」「Ⅳ　大規模・単独型」の３類型について行っている。

この３類型以外の「Ⅰ　小規模・連携型」「Ⅱ　中規模・連携型」については、それぞれⅠ’及びⅢの内容をもとに類推されたい。業務連携に係わる支援事業者等の役割等については、３．４を参照されたい。

類型別の維持管理に係る行動の主な相違点を下表に示す。

表　類型別行動の違い

	Ⅰ’　小規模・単独型	Ⅲ　中規模・単独型	Ⅳ　大規模・単独型
規模	10棟未満/年	10～75棟/年	100～200棟/年
商圏	人口密度50人～300人/km²	人口密度　～2000人/km²	人口密度　～2000人/km²
(1)維持管理計画の立案	既存の計画書を利用	既存の計画書を利用	独自の計画書を作成
	既存の保証書を利用	既存の保証書を利用	独自の保証書を作成
(2)日常の点検と措置の実施	既存の住まい方冊子を利用	既存の住まい方冊子を利用	独自の住まい方冊子を作成
(3)定期的な点検･臨時点検と措置の実施	点検システム無し	点検システム有り	点検システム有り
	アフター部門兼任	アフター部門兼任	アフター部門専任 臨時点検の組織化
(4)劣化診断と措置の実施			
(5)住宅履歴情報の蓄積と活用	・社長が一元的に掌握	・営業情報の引き継ぎ	・営業情報の引き継ぎ ・データ分析 ・仕様の検討の仕組みを持つ
(6)維持管理費確保の措置	既存の計画書を利用	既存の計画書を利用	維持管理計画書を作成
(7)住まい手への情報提供、サポート等	生活全般サービス	チラシ・リーフレット・DM配付	チラシ・リーフレット・DM配付

２章の指針項目別に類型別の相違点を下に記す。

(1)維持管理計画の立案、(2)日常の点検と措置の実施、(6)維持管理確保の措置

「Ⅰ’小規模・単独型」(以降「Ⅰ’型」と記述する場合有り)、「Ⅲ中規模・単独型」（以降「Ⅲ型」と記述する場合有り）では、既存の維持管理計画書や住まい方冊子を利用する事で足りている。「Ⅳ大規模・単独型」（以降「Ⅳ型」と記述する場合有り）は新

築物件数にまとまった規模があるため、自社仕様に応じた独自の維持管理計画書や住まい方冊子を作成でき、住まい手への説明も効率的に行える。

⑶ 定期的な点検・臨時点検と措置の実施

「Ⅰ’型」では、住まい手との連携が取りやすく、点検システムを必要としない場合がある。従業員数も少なく、1 物件 1 担当者対応で建設し、そのままアフターメンテナンスの担当となる。「Ⅲ型」では、点検システムを構築する。点検対象物件の周辺を担当している現場管理者や営業者が兼任で点検対応を行うなど、業務の効率化を図っている。「Ⅳ型」は専任のアフターメンテナンス部門を設置し、点検システムを構築できる。

⑸ 住宅履歴情報の蓄積と活用

いずれの類型でも情報の蓄積と活用を行っているが、「Ⅰ’型」では、担当物件の社内の情報共有を強調して行う必要はない。「Ⅲ型」「Ⅳ型」では、建設時担当者、営業者、点検者等、1 物件に対して複数人の関わりを持つことになるため、情報の共有が重要となる。長期に亘った情報変動がある場合でも情報を共有できるようにする必要がある。「Ⅳ型」ではその他に、物件数量がまとまっているため、履歴情報の分析による仕様変更等へのフィードバックの仕組みが構築できる。

⑺ 住まい手への情報提供、サポート等

「Ⅰ’型」では、住まい手との連携を生活場面で展開しており、密接な人間関係を構築し日常の生活サポートまで行う事が可能である。「Ⅲ型」「Ⅳ型」では、人間関係を継続するため、住まい手への積極的な働きかけを継続して行う必要がある。

工務店等の３つの類型別に、実例をもとに検討した、長期（創業から現在、さらに近い将来まで）に亘る維持管理業務に係る詳細なケーススタディ（どのような時期にどのような問題・課題が発生し、如何に対応したか）を次節以降に示す。

3.2.1　ケーススタディ・1（Ｉ’　小規模・単独型工務店の場合）

■年間建築数規模　10 棟未満

昭和 7 年以前より木材加工業として営んできたが、昭和 7 年現在の地に移住し、木材加工業を創業する。その後戦争を経る間も修繕等の仕事を維持し、昭和 30 年代からの住宅建設ラッシュ時から、新築住宅を始め、今に至る。

人口密度 50 人～300 人/km² の地域を商圏として設定。年間建築数は、平均 10 棟未満、リフォームや修繕等の仕事を多く手がける。施主、住まい手は顔見知りの可能性が高く、点検もシステム化して行う必要はないほど、連絡のとりやすい関係が築けている。図面・顧客情報のデータ化が進んでおり、リフォームや修繕等に役立っている。

年	Ｉ’ 小規模・単独型　できごと	ツール	指針項目
昭 7 年（1 年目）	（創業） 当時の持ち家率は低く、新築工事の仕事はなかった。 床の抜け、雨漏り等の修理を行う。 盆暮れの挨拶回りの際に、不具合の有無を確認。	盆暮れの挨拶時点検	(1)、(3)、7.3
昭 15 年（9 年目）	木材は配給統制されていた中、軍の施設に材木を納品。 そのため営業の継続が可能だった。		
昭 30 年（24 年目）	（注文住宅開始） 注文住宅の建設を始める。 図面は紙保存を必ず行う事にする。 点検総数 135 戸	図面データの紙保存	5.1、5.2
昭 40 年（34 年目）	（メンテナンス開始） 初期の注文住宅で外壁のメンテナンス時期に入り始める。 盆暮れの挨拶時に、住まい手に修繕及び修繕費用について説明し、修繕時期の相談を行う。 点検総数 208 戸	部位ごとのメンテナンス時期の目安表	1.1、1.2、1.3、1.4、1.7
昭 55 年（49 年目）	（住宅性能保証制度の活用） 無償補修か有償補修かの判断は、住まい手本人の自覚に任せたいと考えているが、目安として、住宅性能保証制度を活用し、その保証期間、保証内容を踏襲する。 点検総数 301 戸	住宅性能保証制度の活用	1.9、1.10
昭 60 年（54 年目）	（予測事象の予告） 予測事象をあらかじめ説明しておく。例えば、施主から「引渡時に、『建具が梅雨時にきつくなることがあって、そのまま使い続けると建具が傷むからその時はすぐに言って』って言われたから連絡した」というよう	予測事象項目リスト	2.1、2.2、2.3

年	I’　小規模・単独型　できごと	ツール	指針項目
	に、連絡が来る。伝えていないと「建てたばかりにもかかわらず何故建具が動かなくなるのか」とクレームになる。 無垢の床板の透き、梁の割れなど事前に伝えている。 点検総数 331 戸		
昭 61 年（55 年目）	（データ管理の開始） パソコンの導入。CAD 図面管理、顧客データ管理の開始。 CAD の練習も兼ね、一部、過去物件の図面のデータ化も行った。その他は、紙データのまま保存することにした。 点検総数 337 戸	顧客データ管理 図面データ管理	5.1、5.2
平 1 年（58 年目）	（住まい方説明期間設定） 施工期間、社内の倉庫に、施主の荷物を預かり、引渡時に搬入するサービスを開始。引き渡しに約 2 週間かけ、その間に設備の使い方やメンテナンス方法を教える。	住まい方説明期間の設定	7.5
平 4 年（61 年目）	（緊急時の相談対応） 住まい手から水道屋や電気屋等に直接連絡せず、情報を工務店に一元化する。設置不良による不具合か、寿命なのか、工務店で掌握する。蛇口から水漏れがあれば、蛇口を交換するかパッキン交換で済むか見定める。ホームセンターで購入するくらいのことだったら、すぐに対応する。それ以外でもすぐに専門家を派遣できる。そのためにも、なんでも相談するよう住まい手に連絡先を伝える。 一つ一つの相談について、顧客データを更新しておくことを所員に徹底する。 相談事一覧 ・水道管の凍結 ・排水管の詰まり ・高齢者からの蛍光管の取替え依頼 ・家電製品の処分依頼 ・家庭内の相談 ・税務、ローン、融資に関しての相談 ・EV の報告書提出の依頼 ・自動車事故	生活全般のサービス充実のため「ハウスドクター制度」の創設 希望 （要支援・要介護の住まいに関するサービスとすり合わせる等） 専門工の兼任者育成 緊急対応の顧客データ更新	7.1、7.2、7.3 7.4 5.8

年	I’ 小規模・単独型 できごと	ツール	指針項目
	点検総数 402 戸		
平 12 年（69 年目）	（構法変更の検討） 基準法が改正され、世の中の動きを見つつ、構法の変更を検討した。だが、現在まで建設してきた手法で、数十年と長持ちしてきており、今現在使用され始めた構法がそこまで長持ちするのかどうか分からないため、今まで通り、補修のしやすい無垢材を主として使用する構法のままとすることにした。 点検総数 449 戸	耐久性を考慮した標準仕様の検討	1.4
平 17 年（74 年目）	（悪質訪問販売対策） 屋根、外壁、シロアリに関する業者の飛び込み営業が多い。住まい手から「午前中に来た業者より、午後に来た業者の方が 2 割安かったから､頼もうかと思うが。」と連絡があり、「それはグルだから止めたほうがいい。まだ必要がない。」とアドバイスすることもあった。 点検総数 479 戸	高齢者に対する悪徳商法防止及び生活全般のサービス充実のため「ハウスドクター制度」の創設 希望 （要支援・要介護の住まいに関するサービスとすり合わせる等）	7.1
平 20 年（77 年目）	（既存不適格対応・リコール製品対応） 既存住宅にも、火災報知器の設置が義務付けになった。一斉にダイレクトメールを送り、希望者分を一括購入し、取り付けに手分けして伺った。去年 6 月以降から住まい手の都合もあり 12 月いっぱい取り付けに時間がかかった。この時は、協力会社も一緒に回った。 点検総数 497 戸	既存不適格対応・リコール製品対応への履歴情報の活用	5.6
平 22 年（79 年目）	（メンテナンス一括請負開始） 一店舗のメンテナンスを一括請負することになった。事業として、成り立てば、住宅に応用できるのではないか。 点検総数 509 戸		
平43年(100年目)	点検総数 634 戸		

3.2.2　ケーススタディ・2（Ⅲ　中規模・単独型工務店の場合）

■年間建築数規模　10 棟以上 75 棟未満

昭和 57 年に不動産業から開始し、昭和 62 年建築業を創業する。創立当初から、点検体制の整備を行い、住まい手との継続的な関わりを切らさないよう努力を続ける。

人口密度～2000 人/km² の地域を商圏として設定。年間建築数は、設立当初は平均 10 棟程度、15 年目以降、20 棟以上、20 年目以降 30 棟以上という推移でシミュレーションしている。施主は DM や住まい手からの紹介仕事が多く、工務店との人間関係が薄いため、点検はシステム化して行う必要がある。年間の点検戸数は 150 戸以下であるため、アフターメンテナンス部門を社内に立ち上げる必要はなく、現場管理等と兼任で点検にあたることが可能である。図面・顧客情報のデータ化が進んでおり、リフォームや修繕等に役立っている。

年	Ⅲ　中規模・単独型　できごと	ツール	指針項目
昭 57 年（前身）	（不動産業開始）		
昭 59 年（前身）	（新築物件の建設）		
昭 62 年（1 年目）	（創業） 不動産業者時代に建てた物件の点検を引き継ぐことに。 図面・CAD データの保存開始。 蓄積戸数（新規リフォーム含む以下同じ）6 戸	点検引き継ぎの注意点 住宅履歴の管理	3.4 5.1、5.2、5.5、5.6
昭 63 年（2 年目）	（住まい手との関係継続） 竣工時には、完成見学会を開催し、住まい手には、暑中ハガキと年賀ハガキは必ず出す方針とする。 （維持管理計画の立案） 「住まいの管理手帳」（金融普及協会）を利用し維持管理計画を説明する。費用については、どの都度説明、提示することとする。 （保証） 性能保証住宅登録機構（現(財)住宅保証機構）の保証書を参考に保証の範囲を住まい手に説明する。 住まい手の故意によって起きた不具合は有償補修。施工による瑕疵は無償補修。 （点検開始） 年 1 回の点検を始める。 点検体制　3 方面別に割り当て（北、東、西）担当者は 3 名、設計現場監督が担当する。お邪魔するのは 1 名で伺う。 まだ、蓄積戸数もなく、点検業務は挨拶回り程度で行える。	暑中ハガキ、年賀ハガキ 完成見学会チラシ郵送 住まいの管理手帳 保証書 点検体制の整備	7.3 1.1～1.7 1.8　～1.10 3.1～3.5

年	Ⅲ　中規模・単独型　できごと	ツール	指針項目
	点検内容は紙ファイルで別管理する。 蓄積戸数 18 戸、年間点検戸数 30 戸	点検シート	5.7、5.8
平 8 年（10 年目）	（標準仕様の検討） 安くていい家を建てるため、標準仕様を変更した。 標準仕様で葺き替えスパンの長い瓦を採用。柱を 5 寸標準にし、構造も強く、耐久性を向上させる。 （点検体制の整備） 点検を、1 年、2 年、5 年、10 年に定める。毎年点検の場合は、すべての物件が点検年だったため、忘れなかったが、今回から飛び年が発生するため、点検年を確認できるデータベースを社内で作成する。 （日常点検シート） 毎年点検の時は、住まい手が何か気づいていると、点検日に言ってくれるが、1 年、2 年、5 年、10 年となると、そうはいかない。点検日と点検日の間に誰の目も行き届かないということはなくなるように、日常点検シートを作成し、住まい手に渡す。 蓄積戸数 139 戸、年間点検戸数 36 戸	耐久性を考慮した標準仕様の検討 点検体制の整備 顧客データ管理 日常点検シート	1.4、3.8、3.9、3.10 3.1～3.5 5.1 2.1～2.3
平 9 年（11 年目）	点検に行くと「何も不具合がないのに、点検しなくていい」「悪くなったら、こちらから連絡するから来てもらわなくていい」「散らかっているから、上には上がってもらえない」など、住宅を見せてもらえない事が多くなった。 蓄積戸数 158 戸、年間点検戸数 66 戸		
平 10 年（12 年目）	（点検日調整ハガキの送付） 点検に行くために、ハガキ、電話でアポイントをとるが、いない、連絡が取れない。返事が来ない。土日がメイン。自分たちとの予定をすり合わせる必要がある。行って「連絡をください」とメモを置いてくるが、連絡がこない。 それなのに、一方的に、「なかなか来てくれない」「点検にくるって行っていたのに来ない」とクレームがある。 精一杯やっているが、住まい手にとっては来てくれないという印象が残る。どうすればいいのだろうか。 蓄積戸数 176 戸、年間点検戸数 48 戸	点検のお知らせハガキ	3.4
平 11 年（13 年目）	（1 年目点検整備を手厚く）	点検体制の整備	3.1～3.5

年	Ⅲ　中規模・単独型　できごと	ツール	指針項目
	早く直していれば小さくてすむ。放っておくと不具合が大きくなり、不満になって現れてしまう。 建具に何かあることがあるのは、よくあること。最初の１年は整備したい。 細かい人は、不具合があるとすぐ連絡をくれるが、大雑把な人は、こんなもんでいいかと我慢してしまい、後々に不具合が大きくなってしまう。 こんなもんでいいかとほったらかすお客様は多い。 はじめに対処していれば、工務店にとってもお客様にとっても、気持ちがいい。小さな直しで済む。大きい不具合になると、関係がギクシャクする。 蓄積戸数 194 戸、年間点検戸数 48 戸		
平 12 年（14 年目）	（1 年目点検整備を手厚く） 床下を見て水漏れを発見したことがあった。あふれる前にわかってよかった。 水道管にビスが打ってあって、はじめは水が漏れていなかったが、ジワジワと水が染み出し、半年後くらいから、振動で、チョロチョロ出てくるようになる。点検していないと、発覚せず、大きな問題になるところだった。 1 年目は、1 ヶ月ごとに見たほうがいい。とにかく、大事になる前に対処する方法はないものか。 蓄積戸数 228 戸、年間点検戸数 61 戸	点検体制の整備	3.1～3.5
平 13 年（15 年目）	（悪質訪問販売対策） 建てた家で、シロアリ業者が高い換気扇を売りに来たといって、連絡をくれた方があった。 基礎パッキンを使っており、換気扇の必要もないし、防湿シートも敷いているからシロアリがくるはずがない。おかしいから契約しないでと言ったら、息子が契約してしまったとのこと。急いで行くと、80～90 万円の契約で、一部設置工事が始まっていた。 すぐに、床下の状況、乾燥していてシロアリもいる形跡がないと説明し、契約解除をしてもらい、被害は 10 万円程度ですんだ。	悪徳商法防止のため「ハウスドクター制度」の創設 希望 （要支援・要介護の住まいに関するサービスとすり合わせる等）	7.1、7.2
	点検時に、床下を一緒に見て、湿気ていないということを住まい手に見せることが重要である。	点検時の立ち会い	3.5

年	Ⅲ　中規模・単独型　できごと	ツール	指針項目
	蓄積戸数 262 戸、年間点検戸数 74 戸		
平 16 年（18 年目）	（1 年目点検整備を手厚く） 荷物が入り、人が動くため、木や建具、特に建具が落ち着くまで時間がかかる。 説明をし、「数ヶ月で落ち着くはずです、それでも不具合があれば、直します」と説明する。 電話してきてすぐ行けないと、変に思われる。今後、対応が必要。 蓄積戸数 365 戸、年間点検戸数 87 戸	点検体制の整備	3.1～3.5
平 17 年（19 年目）	（点検体制の整備） NPO 法人の勉強会で知った、他社の工務店の点検ツールを活用する事を決断。その点検ツールは、車の整備シートに似たもので、複写式の点検シートである。引渡時に住まい手に渡し、今後このシートの枚数分点検を行うことを説明する。これがあれば、中を見せてもらいやすい。 点検時期は、1 年目が毎月、2 年目以降は半年ごとの点検に。 1 年目点検は、電話、訪問、いかなったらメモを残すというご意見伺い程度。建具の不具合は 1 年目に出やすく、ここを放っておくと、以降の関係がギクシャクするため丁寧に。できるだけ住まい手の意見を聞くようにする。 建具、床なり、歩行と開け閉めで確認。外回りの不具合、床下点検。クロスのはがれ。設備機器の不具合の有無。 このシートによって、8～9 割は点検をさせてもらえるようになった。 （点検体制） 3 方面別に割り当て（北、東、西）担当者は 3 名、担当方面に現場を持つ設計現場監督、担当営業が担当することに。お邪魔するのは 1 名で伺う。 （点検日調整ハガキ） 点検時期になると、ハガキにフリーダイヤルを記入して、都合のいい日を電話してもらうよう連絡する。大概、電話を下さるが、電話をしてもつかまらない場合や、置き手紙を入れても連絡がつかない事もある。そ	点検体制の整備 点検シート 点検日調整ハガキ	3.1～3.5 3.2 3.4

年	Ⅲ　中規模・単独型　できごと	ツール	指針項目
	の他、日程が合わない、急なキャンセル、日程日に伺うと不在という事もあり、点検は簡単だが、日程調整に難儀している。 蓄積戸数 399 戸、年間点検戸数 87 戸		
平 18 年 (20 年目)	点検お知らせをすると「悪くないので今回はいいです」「快適にすごしていますよ」と連絡をくれる方が多くなった。 （禁忌行為事項の指摘） 点検時に基礎のまわりにものを置いていることが激しい場合は、注意、指摘をする。 基礎をヨウヘキ代わりに使用し、水をためていた。コンクリートに水が常にかかっているとよくないと説明しやめさせる。 壁に木を打ちつけて物置にしているなどあると、防湿シート、防水シートなどがあるからよくないと注意する。 （設備使用説明機会の設定） 設備で悪くなることはめったにないが、使い方が悪くて、不具合が発生。引渡時に、取り扱い説明書を元に、使用説明はしたが、「引渡時には説明されたが、いっぺんにいろいろ言われて、わからなかった」との事。1 年目点検は 12 回あるのでその際に、設備機器の使い方説明を少しづつ重ねた方がいい住まい手もいるかもしれない。点検シートに、「次回は●●機器の使い方説明をします。取り扱い説明書を用意して下さい」と書くようにしよう。 （過去の取り扱い説明書の保存サービス） （メーカーはダウンロードサービス） 説明書は住まい手に渡っているが、無くしてしまっていた。メーカーの Web サイトから、過去の取り扱い説明書をダウンロードし、必要箇所をプリントして渡しながら、再度説明する。最後に、全てのプリントが必要な場合を考え、点検表にメーカーWeb アドレスも書き込み住まい手自身でもダウンロードできるようにしておいた。今後もメーカーが過去の取り扱い説明書のダウンロードサービスをしてくれるのか心配。メーカー同士が統合することもあるし、自分たちで、履歴書	禁忌行為事項リスト 住まい方冊子 住まい方冊子 取り扱い説明書保存	2.1、2.2、2.3 7.5 7.5 2.4、2.5

年	Ⅲ　中規模・単独型　できごと	ツール	指針項目
	に付けておく必要がある。 蓄積戸数 448 戸、年間点検戸数 97 戸		
平 19 年（21 年目）	住まい手の入れ替えは、もともと少ない地域で、売ることなく住まわれている。たまに転勤で手放していくことはある。 数年の不景気等の理由から、売ってほしい、賃貸にしてほしいという連絡を受け、以前は宅建業を扱っていたが今は扱っていないため、不動産業者に取り次ぐ。 点検シートと住宅履歴書を引き継いでいる旨を不動産業者に伝え、引渡時に立ち会う約束を取る。 蓄積戸数 497 戸、年間点検戸数 107 戸	住宅履歴書の引き継ぎ	5.9、5.10
平 20 年（22 年目）	（建材の耐久性情報の入手し易さの向上もしくは情報蓄積（メーカー努力が必要）） 外壁サイディングを扱い始めて 10 年。10 年目の外壁塗装したほうがいいとアドバイスするうち 1 割がメンテナンスを行う。そのうちの半分が相見積もりで他社を選ぶ。うちのすすめられない製品を使用するという。リフォームでは無理して仕事を取る必要はないため追いかけないが、どうなのだろう。使用するメーカーの耐用年数を調べようと Web で検索するが、何年でどうすべきか載っていない。メーカーに問い合わせても、「部署が違い分からないため、メールを出してください」と言われ、メールしたが未だに返事がない。結局、メーカーでもわからないということか。うちの使用するメーカーについても調べてみると、似たり寄ったりの情報しか分からない。ただ、体感的に何年と分かっているだけだ。今後、自社の物件の点検時に建材の耐久性の情報を独自に取得していく必要があるだろう。 蓄積戸数 546 戸、年間点検戸数 107 戸	建材の耐久性情報の入手	1.4、3.8、3.9、3.10
平 21 年（23 年目）	点検物件も増え始めた。今、困っているのは、住まい手とのアポイント取り。日曜日いない場合もあるし、日曜しかだめという場合もある。点検時期のお知らせハガキを出し、かつ、電話をして、いる日を聞いて、調整し、とにかく、手間がかかる。急に住まい手の都合が悪くなって、キャンセルされてそのままになることも多い。住まい手が忘れたことは許されるが、たまたまこちらの都合で行けないと文句を言われる。どう		

年	Ⅲ　中規模・単独型　できごと	ツール	指針項目
	すればいいだろうか。 （履歴情報管理） 今後は履歴管理もやらなければならない。長期優良住宅の適合証を出してもらっているところで認定物件のみ住宅履歴情報の保存管理をお願いすることにした。 他の物件は、点検シートが順調に蓄積されており、それを保管管理業者に渡す手間がかかるため、自社で蓄積することにする。 点検を行う中で、両親、親戚へのリフォーム紹介が増えた。他社物件のリフォームの場合、図面はほとんどなく、平面図程度のみ。すべての書類があるのは 1 割も満たない。当社の建築物件は履歴を残していきたいものだ。 （臨時点検） 夏前に、台風が発生した。臨時点検の必要性があるかどうか地域を車で一斉巡回。この際、地図（方面別点検体制用物件プロット用地図）を利用する。また、瓦が飛んだ地域に限定して電話をかける。「何かあったら言ってください」と連絡する。瓦のズレと雨漏りを直す。 蓄積戸数 595 戸、年間点検戸数 120 戸	履歴情報の管理 臨時点検体制の整備	5.1～5.4 3.6～3.8
平 22 年（24 年目）	（点検体制の整備） 住まい手との調整が大変なため、年末梅雨時一斉点検方式に変更した。2 年目点検から希望点検日時を往復ハガキで調整する。事務員 3 名以外は全員が点検チームに加わる。これによって、調整時間が 1/4 に改善された。1 年目の毎月点検は今まで通り、3 チーム編成。 蓄積戸数 644 戸、年間点検戸数 130 戸	点検体制の整備	3.1～3.5
平 28 年（30 年目）	点検シートを活用してから 10 年目が終了し、点検にかかるルーチン仕事が確立した。 蓄積戸数 938 戸、年間点検戸数 140 戸	点検体制の整備	3.1～3.5

3.2.3　ケーススタディ・3（Ⅳ　大規模・単独型工務店の場合）

■年間建築数規模　100 棟以上 200 棟未満

平成 5 年に建築業を創業する。創立当初から点検体制の整備を行い、住まい手との継続的な関わりを切らさないよう努力を続ける。

人口密度～2000 人/km² の地域を商圏として設定。年間建築数は、設立当初から 5 年目で 50 棟程度、10 年目以降 100 棟以上 200 棟未満という推移でシミュレーションしている。施主は DM や住まい手からの紹介仕事が多く、工務店との人間関係が薄いため、点検はシステム化して行う必要がある。年間の点検戸数は 10 年目で 300 戸を超え、アフターメンテナンス部門を社内に立ち上げて対応する必要がある。住まい手の資産意識を醸成し有償点検にも取り組んでいる。図面・顧客情報のデータ化が進んでおり、リフォームや修繕等に役立っている。

年	Ⅳ　大規模・単独型　できごと	ツール	指針項目
平 5 年（1 年目）	（創業）		
	（顧客管理）	顧客データ管理	5.1
	注文建築開始。設立当初から、顧客情報、設計図書については、データ管理を行うことにした。点検・メンテナンスデータは最終的にパソコンにデータ登録する。起きた現象とその処置について登録する。		
	（維持管理計画の立案）	維持管理計画書	1.1～1.7
	「住まいの管理手帳」（金融普及協会）等を参考に独自の維持管理計画を作成、住まい手に説明する。費用についても、記述し住まい手に説明、提示する。		
	（保証）	保証書	1.8 ～ 1.10
	性能保証住宅登録機構（現(財)住宅保証機構）の保証書を参考に保証書を独自に作成。保証の範囲を住まい手に示す。		
	（点検体制）	点検体制の整備	3.1～3.5
	1 年、2 年目点検を行うことに決定。	専任メンテナンス部門の設置	3.3、3.4
	1 年目点検はメンテナンス担当者が行う。		
	1 年目、2 年目点検は、往復ハガキで日程調整をする。第 3 希望まで書いていただく。	点検日程調整往復ハガキ	3.4
	（住まい方）		
	住まいの管理手帳、「メンテナンス手帳」を自社製作し、コーキング材、ドライバーを渡している。	住まいの管理手帳の活用 住まい方冊子の提供	2.1～2.5 7.5
	「住まいのメンテナンス」には自分で建具の調整を行えるように写真等を駆使して分かりやすく示している。読んで渡すことはできないため、後で読んでくだ	メンテナンス道具・材料の提供	

年	Ⅳ　大規模・単独型　できごと	ツール	指針項目
	さいと言って渡す。しかし、住まい手自身でメンテナンスする例は少ないようだ。 蓄積戸数（新規リフォーム含む以下同じ）15 戸、年間点検戸数 5 戸		
平 6 年（2 年目）	（1 年目点検の開始） 点検シート（カーボン複写 2 枚つづり）の項目に従い点検を行い、点検終了時点で住まい手にサインをいただき、1 枚は住まい手に渡し、もう 1 枚を自社で保管する。 蓄積戸数 45 戸、年間点検戸数 15 戸	点検シート	3.1～3.4
平 7 年（3 年目）	（構法変更の検討） 輸入住宅に取り組み始め、4～5 年続いた。高気密高断熱（高レベル）に挑戦した。 （勉強会開催） 特に施工を徹底させるため、施工研修会を独自に行い、施工者育成を行った。 （点検体制） 2 年目点検の開始。小屋裏と床下点検と増し締めによるメンテナンス。2 年目点検は工務担当者が行う。1 年目点検の担当者とは違うが、データ管理によってうまく連携できた。（協力会大工と同行等とすると日程調整が必要。その場合、大工のスケジュールを押さえた後、住まい手のスケジュール調整を行う。） 蓄積戸数 95 戸、年間点検戸数 40 戸	耐久性を考慮した標準仕様の検討 勉強会の開催 点検体制の整備 専門工による点検	1.4 、 3.9～3.11 3.9、7.4 3.1～3.5 3.4
平 8 年（4 年目）	3 年目以降は緊急アフター点検として、住まい手から連絡を受けメンテナンスに伺う。 蓄積戸数 130 戸、年間点検戸数 65 戸	緊急アフター点検用受け答えマニュアル	7.1
平 9 年（5 年目）	（所有者変更確認） かわら版を過去物件の住まい手に 2 ヶ月に 1 回郵送している。所有者が変わると、郵送物が戻ってくるため、変更が分かるようになった。 （点検体制変更） 1 年目、2 年目点検に加え、5 年目点検を無償点検に加える。 10 年目以降 5 年おきに有償点検を実施する。 引き渡し後、1 年の間に、建具等の不具合が出やすいことが分かってきた。そのため、点検と言うよりも、様	所有者変更確認 点検体制の整備 1 年未満点検時の営業ツー	5.11 3.1～3.5 7.3

年	Ⅳ　大規模・単独型　できごと	ツール	指針項目
	子を伺う、1ヶ月、3ヶ月、6ヶ月点検を実施することにした。1年未満の点検訪問では花の種を持っていく。 蓄積戸数187戸、年間点検戸数110戸	ル	
平10年（6年目）	（メンテナンス部材の備蓄） 2年目までの間、クロスが捩れたり、お子様が小さい場合には築年数にかかわらず汚されたりする。その際すぐに対処できるよう、引き渡し時にクロスを10〜20m渡しておくことにする。瓦（スレート系以外）は、予備に住宅に置いておいてもらい災害時に安価・短期間でメンテナンスできるようにする。 蓄積戸数256戸、年間点検戸数149戸	メンテナンス部材の備蓄	3.11
平12年（8年目）	住宅性能表示制度の設計も施工も自社で対応できる体制をつくる。しかし、施主で取得希望者が少なく、評価取得実績は数戸しかない。役所勤務の施主が利用したが、一般の方は費用負担の理解が得られにくく利用しなかった。 （メンテナンス行為のフィードバック体制） アフター対策部会、現場工事部会、棟梁技術部会を設置。部会は協力会社で構成し、アフターメンテナンスがどの業種のどの部分に多いか抽出後データ化し分析する。そしてその対処方法を部会で練ることとした。 蓄積戸数429戸、年間点検戸数239戸	標準仕様の改訂の仕組みを社内に構築	5.10
平14年（10年目）	（履歴情報保管期間の検討） 顧客データについて、当初、10年保存と決めていたが、今後もつきあいがあるため、保存延長を決定。 （緊急アフターメンテナンス） 緊急アフターメンテナンスの際には、過去の措置を事前に確認してから伺うようにしている。過去の不具合と同じ不具合であれば、「前回何年にメンテナンスをした」と話ができるため、データ化されていてよかったと思う。 （保証書の再説明） 10年目に入り、10年になるので畳を張り替えて、網戸を張り替えて、流しの扉を修理してくれ等の要望を言われる。引渡し時に保証書を確認するのだが、住まい手が覚えていない、また、渡した資料を無くされているのだ。そこで、2年目点検時に保証書を再度説明する	履歴情報保管期間の検討 顧客データの活用 保証書の再説明	5.1 5.9 1.8 〜 1.10

年	Ⅳ　大規模・単独型　できごと	ツール	指針項目
	ように徹底した。 緊急アフターに伺うと、「動かない住宅は傷まないのかと思った」と言われた。今後、ある程度、住まい手に劣化について話しておかなくてはと思う。引渡時はもちろんだが、すぐに忘れるため、保証書の再説明の際に併せて行うことにしよう。 蓄積戸数 636 戸、年間点検戸数 329 戸、有償点検 4 戸		
平 15 年（11 年目）	（標準仕様の作成） 営業戦略としてモデル住宅を建設することにした。 自社の設計仕様を改めて確定することになった。 蓄積戸数 762 戸、年間点検戸数 349 戸、有償点検 7 戸	耐久性を考慮した標準仕様の整備	1.4 、 3.9 ～3.11
平 17 年（13 年目）	（御用聞き） 営業担当による、住まい手への不定期の訪問を開始。 蓄積戸数 1038 戸、年間点検戸数 439 戸、有償点検 22 戸	住まい手との関係継続	7.1
平 18 年（14 年目）	（履歴情報の更新） 営業担当者が退職する。その者が担当していた物件のフォローを別の者に引き継ぐ。社内サーバにデータ管理されており、担当者名の履歴に引き継ぎ担当者名を追加。以降の無償点検、臨時点検の際には、現担当者名を入力すれば、担当物件が検索可能。 蓄積戸数 1188 戸、年間点検戸数 459 戸、有償点検 36 戸	履歴情報の更新	5.7、5.8
平 19 年（15 年目）	（臨時点検） 屋根や瓦が飛ぶような強い台風が発生。 5 年おき程度で、大きい台風被害に見舞われる。そのため、「緊急体制表」を作成し、8 班に地区分け、各班に 3～4 名の大工を配属している。まず、手分けし過去物件すべてに電話する。次の日は会社を休みにして大工を連れて処置に回る。 特に災害による雨漏り等の問題が無い場合でも住まい手では判断がつかないとの事で臨時点検依頼がある。雨漏り等の補修を最優先で行う必要がある。緊急性のない点検も含めて 1 年がかりで臨時点検を行うことになる。 （有償点検） 10 年目以降の有償点検を開始する。1 件に付き、2 万円程度である。やはり、有償であるというところのハードルが高かったが「車検と同じ」とのキャッチフレ	臨時点検体制の整備 有償点検のメリット創出	3.6～3.8

年	Ⅳ　大規模・単独型　できごと	ツール	指針項目
	ーズで取り組み、5 年目点検を行った物件の 8 割で点検をさせてもらえた。 蓄積戸数 1337 戸、年間点検戸数 499 戸、有償点検 45 戸		
平 20 年（16 年目）	（所有者変更確認） 持ち主が変わっていることがある。不動産業者を通して売却した場合や、賃貸にされている場合は、連絡がないと縁が切れてしまう場合が多いが、今回の不動産屋は違った。「所有者が変更するため保証を継続してください」と言ってきたのだ。以前に、自宅隣地の物件の時に保証内容を確認に来た方がいらっしゃった事を思い出した。今後、長期優良住宅などの影響も考えると家に付属するサービスが次の所有者に継続していくということもあるのだ。 蓄積戸数 1487 戸、年間点検戸数 499 戸、有償点検 47 戸	所有者変更確認と保証の継続	1.9
平 21 年（17 年目）	15 年前に高気密高断熱に取り組んでいたため長期優良住宅には簡単に取り組めた。 10 月から太陽光発電、開口部の断熱補強についての補助金利用を促すため、自社で建てた物件に対してリフォーム営業を強化し、44 件のリフォームを行った。 県からの要請で建売住宅を 10 戸販売したが、価格帯が合わず、今後も建売住宅には手を出さないことにする。 蓄積戸数 1636 戸、年間点検戸数 519 戸、有償点検 74 戸		
平 22 年（18 年目）	（建材の選択） 15 年前に建てた輸入住宅の物件で輸入窓枠に水漏れ等発生し、メンテナンスを必要とするようになってきた。窓枠を国産のものに総取替えにした物件もある。国内で使用されていない部材に関しては、十分に気を付けて選択するようにしよう。 （メンテナンス行為のフィードバック体制） アフターメンテナンスが出ないための標準仕様の改正や仕組み作りを行っている。メンテナンスデータを仕様、施工へフィードバックし、同棟梁技術部会へ対応を依頼する。メーカーを指定して使わないようにという指示や施工方法についての注文も遠慮なく行われる。 アフター対策部会で、アフターメンテナンスで起こりうる事象についてすべて部会に出尽くした。しかし、	長期に使用が認知されている建材の利用を心がける 標準仕様の改訂の仕組みを社内に構築	1.4、3.10 5.10

年	Ⅳ　大規模・単独型　できごと	ツール	指針項目
	事象発生軽減には限度があり、ゼロにはならない。 蓄積戸数 1786 戸、年間点検戸数 519 戸、有償点検 76 戸		
平 24 年（20 年目）	（顧客管理データの活用） 設立当初に建てた物件の住まい手が 60 歳代目前。定年を期にリフォームの検討が増え始める。 （有償点検） 15 年目有償点検を開始する。10 年目よりも点検実施率は低くなり、10 年目有償点検を行った住まい手のうち 5 割となる。実際の物件数での比率は 3 割 6 分。 蓄積戸数 2085 戸、年間点検戸数 519 戸、有償点検 102 戸	顧客管理データの活用 有償点検のメリット創出	5.13
平 25 年（21 年目）	（有償点検） 長期優良住宅が 5 年目点検を迎えるにあたり、点検促進のための優遇措置が発表される。 10 年目、15 年目有償点検の対象者が、優遇措置があるから点検するという話をしてくるが、優遇措置は、「長期優良住宅」のみと説明するとガッカリされる。一般の住宅でも点検を行っているものについては一定の措置がほしいものだ。 （住宅履歴書） 「長期優良住宅」に限り、新築並みの金額のローンが可能となる。売買時にインスペクションが必須となるが、住宅履歴書がある場合のみのインスペクションが可能。 蓄積戸数 2234 戸、年間点検戸数 519 戸、有償点検 103 戸	有償点検のメリット創出 住宅履歴書の管理メリットの創出	
平 26 年（22 年目）	（有償点検・住宅履歴書） 「長期優良住宅」以外の物件でも、点検を実施した記録を付ければ、「長期優良住宅」よりは高い金利だが、新築並みの金額のローンが可能となった。売買時にインスペクションが必須となるが、住宅履歴書がある場合のみのインスペクションが可能。 これにより、10 年目、15 年目有償点検の実施希望者が増え、有償点検の人員を増加、有償点検マニュアルを作成し、研修することにした。 蓄積戸数 2284 戸、年間点検戸数 519 戸、有償点検 131 戸	有償点検・住宅履歴書の管理メリットの創出	
平 27 年（23 年目）	（住宅履歴情報の活用） 新築棟数が下降気味なのに反比例し、改修リフォームが増えてきている。37 件中新規の改修・リフォームは	住宅履歴情報の活用	5.13

年	Ⅳ　大規模・単独型　できごと	ツール	指針項目
	17件で、半数以上がリピート物件である。点検の終了した方にも、有償点検を打診し、リフォームを提案してみようか。一般的にリフォーム金額が新築金額と同じ程度かかるのであれば、新築になる可能性が高いが、自社物件のリフォームはデータが残っているため、リフォーム金額を抑える事が可能である。 蓄積戸数2533戸、年間点検戸数519戸、有償点検131戸		
平31年（27年目）	長期優良住宅で建てた物件が 10 年目点検を迎え始める。 蓄積戸数3143戸、年間点検戸数528戸、有償点検159戸		
平37年（33年目）	（履歴情報の分析） 設立当初に建てた物件の住まい手が70歳代に。ちょうどその頃のお子さんが、40歳手前。履歴情報を分析し、効率的な営業を行う。 蓄積戸数4091戸、年間点検戸数552戸、有償点検174戸	住宅履歴情報の活用	5.13
平41年（37年目）	長期優良住宅で建てた物件が 20 年目点検を迎え始める。 蓄積戸数4747戸、年間点検戸数568戸、有償点検184戸		
平51年（47年目）	長期優良住宅で建てた物件が 30 年目点検を迎え始める。 蓄積戸数6466戸、年間点検戸数607戸、有償点検200戸		
平56年（52年目）	長期優良住宅で建てた物件が 35 年目点検を迎え始める。 蓄積戸数7369戸、年間点検戸数627戸、有償点検206戸		

３．３　ツール、手法、工夫、留意事項

３．２の類型別ケーススタディにおいて記したツール、手法、工夫及び留意事項等を以下に例示する。

指針項目	参考となるツール、手法、工夫、留意事項
1.1 ～ 1.7	維持管理計画書

部位	規模	項目	5年	10年	15年	20年	25年	30年	35年	40年	45年	50年	55年	60年	65年	70年	75年	80年	85年	90年	95年	100年
床下	80㎡	防腐・防蟻処理*1	15～20万	15～20万	15～20万	15～20万	15～20万	15～20万	15～20万	15～20万	15～20万	15～20万	15～20万	15～20万	15～20万	15～20万	15～20万	15～20万	15～20万	15～20万	15～20万	15～20万
屋根	134 ㎡	屋根材（瓦）*2																				
	一式	雨樋						全交換 15万						全交換 15万						全交換 15万		
外壁	180㎡	外装材		塗り替え 57万～		塗り替え 57万～		塗り替え 57万～		塗り替え 57万～		遣り替え 122万		塗り替え 57万～		塗り替え 57万～		塗り替え 57万～		塗り替え 57万～		塗り替え 57万～
	230m	シーリング		打ち替え 28万		打ち替え 28万		打ち替え 28万		打ち替え 28万		打ち替え 28万		打ち替え 28万		打ち替え 28万		打ち替え 28万		打ち替え 28万		打ち替え 28万
足場代	290㎡	足場のいるものを同時に行うとコストが削減できます		25万*3		25万*3		25万*3		25万*3		25万*3		25万*3		25万*3		25万*3		25万*3		25万*3
養生代	290㎡	足場のいるものを同時に行うとコストが削減できます		7万		7万		7万		7万		7万		7万		7万		7万		7万		7万
バルコニー	12㎡	防水シート		張り替え 10～25万		張り替え 10～25万		張り替え 10～25万		張り替え 10～25万		張り替え 10～25万		張り替え 10～25万		張り替え 10～25万		張り替え 10～25万		張り替え 10～25万		張り替え 10～25万
開口部	一式	玄関ドア										本体交換 80万										本体交換 80万
	一式	アルミサッシ			網戸補修 0.3万～ /箇所		クレセント等部品交換 0.5～1万	網戸補修 0.3万～ /箇所			網戸補修 0.3万～ /箇所	本体交換 82万		網戸補修 0.3万～ /箇所			クレセント等部品交換 0.5～1万	網戸補修 0.3万～ /箇所			網戸補修 0.3万～ /箇所	クレセント等部品交換 0.5～1万
内装	10.5帖	畳		表替え 5.25～10.5万		交換 10.5～ 21万		表替え 5.25～10.5万		交換 10.5～ 21万		表替え 5.25～10.5万		交換 10.5～ 21万		表替え 5.25～10.5万		交換 10.5～ 21万		表替え 5.25～10.5万		交換 10.5～ 21万
	293㎡	塗り壁					塗り替え 136万					塗り替え 136万					塗り替え 136万					
	112㎡	フローリング					張り替え 120万					張り替え 120万					張り替え 120万					
	27㎡	クロス		張り替え 4万		張り替え 4万		張り替え 4万		張り替え 4万		張り替え 4万		張り替え 4万		張り替え 4万		張り替え 4万		張り替え 4万		張り替え 4万
		内部建具		部品交換 ～1万*4		部品交換 ～1万*4		部品交換 ～1万*4		部品交換 ～1万*4		部品交換 ～1万*4		部品交換 ～1万*4		部品交換 ～1万*4		部品交換 ～1万*4		部品交換 ～1万*4		部品交換 ～1万*4
	12㎡	台所床						張り替え 26万						張り替え 26万						張り替え 26万		
	4㎡	脱衣室床						張り替え 8.5万						張り替え 8.5万						張り替え 8.5万		
設備機器		給湯器	消耗品交換 1.5万	消耗品交換 1.5万	本体交換 15万	消耗品交換 1.5万	消耗品交換 1.5万	本体交換 15万	消耗品交換 1.5万	消耗品交換 1.5万	本体交換 15万	消耗品交換 1.5万	消耗品交換 1.5万	本体交換 15万	消耗品交換 1.5万	消耗品交換 1.5万	本体交換 15万	消耗品交換 1.5万	消耗品交換 1.5万	本体交換 15万	消耗品交換 1.5万	消耗品交換 1.5万
	4カ所	換気扇			本体交換 6.5～10万			本体交換 6.5～10万			本体交換 6.5～10万			本体交換 6.5～10万			本体交換 6.5～10万			本体交換 6.5～10万		
		システムバス*5			出入り口付近修理 ～7万			本体交換 100万			出入り口付近修理 ～7万			本体交換 100万			出入り口付近修理 ～7万			本体交換 100万		
		システムキッチン	水栓部品交換 ～1万	水栓部品交換 ～1万	水栓交換 5万	水栓部品交換 ～1万	水栓部品交換 ～1万	本体交換 60万 （処分費含）	水栓部品交換 ～1万	水栓部品交換 ～1万	水栓交換 5万	水栓部品交換 ～1万	水栓部品交換 ～1万	本体交換 60万 （処分費含）	水栓部品交換 ～1万	水栓部品交換 ～1万	水栓交換 5万	水栓部品交換 ～1万	水栓部品交換 ～1万	本体交換 60万 （処分費含）	水栓部品交換 ～1万	水栓部品交換 ～1万
		洗面化粧台			部品交換 1万～			本体交換 20万			部品交換 1万～			本体交換 20万			部品交換 1万～			本体交換 20万		
		便器		機能部品の 交換 0.8万～		機能部品の 交換 0.8万～		機能部品の 交換 0.8万～		機能部品の 交換 0.8万～		機能部品の 交換 0.8万～		機能部品の 交換 0.8万～		機能部品の 交換 0.8万～		機能部品の 交換 0.8万～		機能部品の 交換 0.8万～		機能部品の 交換 0.8万～
		外部排水管*6		破損補修、 部材の交換 0.8万～		破損補修、 部材の交換0.8万～		劣化部分の 交換 0.8万～		破損補修、 部材の交換0.8万～		破損補修、 部材の交換0.8万～		劣化部分の 交換 0.8万～		破損補修、 部材の交換 0.8万～		破損補修、 部材の交換0.8万～		劣化部分の 交換 0.8万～		破損補修、 部材の交換 0.8万～

竣工から３０年までの部分を次頁に再掲する

規模は、モデル住宅で算出し、金額の単位は円、金額はおよその金額を示す。
*1　ベタ基礎の場合は、木部のみとなる。
*2　スレート屋根のメンテナンス時期はコケの付き具合によるが、約15年ごとに塗り替えを行い、50年ごとに葺き替えを行うことを目安とする。
*3　2階建の場合では足場を設置しない場合が多い。
*4　建具の種類や使い方による。ガラスなどの重い場合はレール、戸車の交換が早まる。不具合に気づいた時点で早めに調整をしておくと、部品交換に至らない場合が多い。
*5　在来の風呂の場合、30年で改修するように見込むとよい。
*6　西日の当る場所は劣化が早いなど、環境によって耐用年数が変わる。

「よくわかる長もちする住宅の設計手法マニュアル」((財)日本住宅・木材技術センター）より

参考にできる公的資料

「住まいの管理手帳」((財)住宅金融普及協会)
「よくわかる長もちする住宅の設計手法マニュアル」((財)日本住宅・木材技術センター)

指針項目	参考となるツール、手法、工夫、留意事項

			5年	10年	15年	20年	25年	30年
床下	80㎡	防腐・防蟻処理*1	15～20万	15～20万	15～20万	15～20万	15～20万	15～20万
屋根	134 ㎡	屋根材（瓦）*2						
	一式	雨樋						全交換 15万
外壁	180㎡	外装材		塗り替え 57万～		塗り替え 57万～		塗り替え 57万～
	230m	シーリング		打ち替え 28万		打ち替え 28万		打ち替え 28万
足場代	290㎡	足場のいるものを同時に行うとコストが削減できます		25万*3		25万*3		25万*3
養生代	290㎡	足場のいるものを同時に行うとコストが削減できます		7万		7万		7万
バルコニー	12㎡	防水シート		張り替え 10～25万		張り替え 10～25万		張り替え 10～25万
開口部	一式	玄関ドア						
	一式	アルミサッシ			網戸補修 0.3万～ /箇所		クレセント等 部品交換 0.5～1万	網戸補修 0.3万～ /箇所
内装	10.5帖	畳		表替え 5.25～10.5万		交換 10.5～ 21万		表替え 5.25～10.5万
	293㎡	塗り壁					塗り替え 136万	
	112㎡	フローリング					張り替え 120万	
	27㎡	クロス		張り替え 4万		張り替え 4万		張り替え 4万
		内部建具		部品交換 ～1万*4		部品交換 ～1万*4		部品交換 ～1万*4
	12㎡	台所床						張り替え 26万
	4㎡	脱衣室床						張り替え 8.5万
設備機器		給湯器	消耗品交換 1.5万	消耗品交換 1.5万	本体交換 15万	消耗品交換 1.5万	消耗品交換 1.5万	本体交換 15万
	4カ所	換気扇			本体交換 6.5～10万			本体交換 6.5～10万
		システムバス*5			出入口付近修理 ～7万			本体交換 100万
		システムキッチン	水栓部品交換 ～1万	水栓部品交換 ～1万	水栓交換 5万	水栓部品交換 ～1万	水栓部品交換 ～1万	本体交換 60万 （処分費含）
		洗面化粧台			部品交換 1万～			本体交換 20万
		便器		機能部品の 交換 0.8万～		機能部品の 交換 0.8万～		機能部品の 交換 0.8万～
		外部排水管*6		破損補修、 部材の交換 0.8万～		破損補修、 部材の交換 0.8万～		劣化部分の 交換 0.8万～

「よくわかる長もちする住宅の設計手法マニュアル」((財)日本住宅・木材技術センター) より

1.8 ～ 1.10	保証書

指針項目	参考となるツール、手法、工夫、留意事項

●●工務店の●年保証システムについて
概要

保証基準

1.保証期間
起算日と保証期日の考え方

2.保証事項
判断の範囲

3.保証の範囲

4.維持管理
維持管理の必要性

5.定期点検
定期点検の実施

6.メンテナンス条項
メンテナンスの実施と保証期間の関係

7.保証責任の消滅

8.有償メンテナンス
有償の範囲

9.事故審査
住まい手と工務店の意見の不一致の場合

免責事項

保証内容及び保証期間

保証対象	保証期間	保証内容及び現象	適用の除外
(コンクリート工事) 基礎の仕上がり 土間	●年	・・・・・・・・・・・・・・	性能上支障のないヘアクラック・・・・・

参考にできる公的資料

住宅瑕疵担保責任保険の資料

1.8 ～ 1.10 保証書再説明

住まい手への保証内容理解のため、保証期間内再説明の推奨。

引渡時のみの説明の場合、保証期間の勘違いなどが起きる可能性がある。

1.9 季節の挨拶状やチラシ等の郵便物の戻りによる所有者変更の確認

保証期間の場合、保証の引き継ぎ確認。

指針項目	参考となるツール、手法、工夫、留意事項
2.1 ～ 2.3	日常点検シート 9：点検の方法を知ろう **日常点検** 納得いく住宅を建てて、住まい方にも気を配っていたとしても、住宅は年月と共に劣化していきます。長もちさせるためには、劣化に対しての早めの対処が重要です。これは、人間の健康管理と同じです。早期発見、早期治療です。これに勝る物はありません。 そこで、点検が重要となりますが、日常の清掃やお手入れで気がついたことをメモしておくことが非常に有効になります（日常点検）。そして、工務店が行う定期点検サービスの際にそれらを知らせることで、見逃してしまう恐れのある不具合も発見が容易になります。 また、不具合が見つかった時、保険契約の内容によっては修理費が出ることがあります。保険契約の内容に注意しておきましょう。 まずは、日常点検のコツをいくつかご紹介しましょう。 **①雨の日の点検** 雨漏りや、雨水の排水の不良は、雨の日にチェックすることが有効です。激しい雨が降っている、雨の日が続いているといった時には、ちょっと気をつけて、周辺を見回してみましょう。 雨漏りを発見した場合には、施工者に連絡をして、早めに対処しましょう。 敷地内の水はけが悪く、水たまりができていたり、雨水排水口があふれていたりすると、家の周囲に湿気がたまりやすくなり、家を傷めます。発見したら、排水溝の掃除を行うなど手入れをしましょう。また、庭や敷地内の水勾配の確保ができていない場合もあります。あまりにひどい場合は、工務店に相談して、対応を相談しましょう。 「住まい方 manual　･･･住まいを長もちさせるために･･･」((財)日本住宅・木材技術センター）より

指針項目	参考となるツール、手法、工夫、留意事項
	②その他、建具や設備機器など、日常動かしているものに対しての点検 建具や設備機器は、不具合があると、日常生活の中で気がつくものです。こういったものは放置せず、すみやかに工務店、メーカーに連絡しましょう。 また、戸車などの建具の金物は、使っているうちにすり減るので、定期的に取り換える必要があります。 建具の点検 開閉しにくいといった状態やねじの緩みを放置しておくと、建具金物を交換する必要が出てくる場合があります。こうなると、補修にもかなりのコストがかかってきますので、早めに解消しておくことが重要です。 不具合の内容 ・ 玄関ドア、引き戸の開閉に問題はないか（軸組が変形している可能性有り）。 ・ 窓やサッシの開閉に問題はないか（軸組が変形している可能性有り）。 ・ 鍵のかかりに問題はないか。 「住まい方 manual ･･･住まいを長もちさせるために･･･」((財)日本住宅・木材技術センター）より

指針項目	参考となるツール、手法、工夫、留意事項
	水回りの点検 不具合の内容 □キッチン ・蛇口からの水漏れはないか。 ・排水に異常はないか。 ・換気扇に異常はないか。 ・シーリングが劣化していないか。 ・コンロの点火はスムーズか。 ・扉の開け閉めに問題はないか。 ・流し台の下が濡れていないか。 □私の家はLPガスです。 LPガスの場合、空気より重いため下にたまるので、ウチワなどで掃き出すとよいでしょう。箒などではき出すと、こすれる時に静電気を起こす可能性があります。 □私の家は都市ガスです。 空気より軽いため天井に近い窓をあけるとよいでしょう。 ・ガス臭くないか。 ガス漏れ箇所が分かる場合は、その元栓を閉め素早く換気します。 もし、夜にガス漏れが発生した場合、慌てて電気や換気扇を付けないでください。暗いからライターを付けるのもいけません。 スイッチの火花で引火することがあります。静かに窓を開けましょう。 □浴室 ・タイルにひび割れはないか。 ・床や壁にひびわれはないか。 ・蛇口から水漏れはないか。 ・排水に異常はないか。 ・木製敷居に腐れはないか。 ・虫が出ることはないか。 □トイレ ・水はきちんと止まっているか。 ・便座にがたつきはないか。 ・配管からの水漏れはないか。 ・排水に異常はないか。 □洗面、洗濯 ・洗面ボウルにひび割れはないか。 ・蛇口からの水漏れはないか。 ・排水に異常はないか。 ・洗面台の下が濡れていないか。 「住まい方 manual　･･･住まいを長もちさせるために･･･」((財)日本住宅・木材技術センター）より
2.1 ～ 2.2	予測事象項目リスト ・建具が梅雨時にきつくなることがあり、そのまま使い続けると建具が傷む ・無垢の床板の透き ・梁の割れ ・荷重の変化による2年目以内の床の軋み音、建具機構の違和感 予測事象を予め知らせることによりクレーム防止になる。 住まい手からのクレームを予測事象項目リストに反映させ改善を図る。

指針項目	参考となるツール、手法、工夫、留意事項
2.1 ～ 2.2	禁忌行為事項リスト 禁忌行為により、発生する可能性のある不具合を明記する。 ・点検時に基礎のまわりにものを置いている。 →蟻害発見が遅れる、床下換気量低下。 ・基礎を擁壁代わりに使用し、水をためる。 →コンクリートの劣化、土台の腐朽。 ・壁に木を打ちつけて物置にする。 →防湿シート、防水シートを破り雨漏り。
2.1	住まい方説明期間の設置 引渡し時に 2 週間等一定期間にわたり、住まい方説明等を継続的に（数度に分け）行う。
2.4 ～ 2.5	取扱説明書（設備機器等）の保存 住まい手が取り扱い説明書を紛失する事を想定し、メーカーの Web サイトから、予め取り扱い説明書をダウンロードし、住宅履歴情報として保存しておく。 設備機器の不具合が発生し訪問する際に必要箇所をプリントし再度説明することが可能となる。 メーカーの取り扱い説明書ダウンロードサービスが必要である。
3.1	点検体制の整備 点検計画項目 ・点検人員の確保（点検内容による担当者の選定（営業担当、工務担当等）） ・点検頻度 ・点検月 ・点検シート ・点検日調整方法
3.1 ～ 3.4	点検シート（カーボン式 2 枚綴り） 住まい手が理解しやすいように工夫。 住まい手と工務店とが同時保管。

指針項目	参考となるツール、手法、工夫、留意事項

定期点検報告書

引き渡し日

●ヵ月点検	
お客様名	
点検日	
点検者	

	責任者印	担当者印

点検箇所	点検内容	チェック欄	
外部	1玄関ドアの開閉	有　無	
	2●●の開閉	有　無	
	3照明器具の転倒	有　無	
	4排水の通水状況	有　無	
	5・・・	有　無	
	6・・・	有　無	
	7・・・	有　無	
	8・・・	有　無	
	9・・・	有　無	
	10・・・	有　無	
内部	1●●の開閉	有　無	
	2照明器具の転倒	有　無	
	3キッチンの給排水	有　無	
	4・・・	有　無	
	5・・・	有　無	
	6・・・	有　無	
	7・・・	有　無	
	8・・・	有　無	
	9・・・	有　無	
	10・・・	有　無	

室名	内容

お客様サイン
点検日にち

メンテナンスシート

指針項目	参考となるツール、手法、工夫、留意事項
	（メンテナンス報告書 様式：下記）
3.3 ～ 3.4	専任メンテナンス部門の創設
3.4	専門工による点検・メンテナンス 例 ・6ヵ月点検時：クロス職方による点検 →クロスのヨリ、剥がれを即刻メンテナンス ・1年目点検時：大工による点検 →ボルトの増し締めメンテナンス

メンテナンス報告書

引き渡し日

担当者印	受付者印	訪問者印	完了印	完了確認	履歴記入者印

お客様名	
点検日	
点検者	

メンテナンス内容	工事者名	工事内容	完了日	備考

お客様サイン
完了日にち

<table>
<tr><th>指針項目</th><th>参考となるツール、手法、工夫、留意事項</th></tr>
<tr><td>3.4</td><td>

点検日程調整用ハガキ

希望日を複数書き込めるようにし、調整の手戻りを防ぐ。

定期点検日の予約

お名前	
ご住所	
電話番号	

●●工務店
点検時間　●:●●~●:●●
休日　　●曜日

点検週間は●日から●日です

点検ご希望日を第3希望までお知らせ下さい。

第1希望日		□午前	□午後
第2希望日		□午前	□午後
第3希望日		□午前	□午後

気になるところ
□屋根
□外壁
□内部壁
□キッチン
□風呂
□洗面所
□その他

申し込み締め切り　●月●日

ありがとうございました。連絡をお待ち下さい。

</td></tr>
<tr><td>3.4</td><td>

点検お知らせハガキ

受け取った住まい手が点検希望を工務店へ電話連絡

●年目点検のお知らせ

●●様

●年●月●日にお引き渡し後、いかがお過ごしでしょうか。
●月に●年目点検月を迎えます。つきましては、●●工務店にて無料点検を行いますので、下記フリーダイヤルにて、点検希望日をお知らせ下さい。

フリーダイヤル

0120-●●●●●●

点検時には、点検シートが必要です。お引き渡し時にお渡ししております点検シートをご用意くださいますようお願いいたします。
なお、電話連絡時に住まいについて気になっていらっしゃることがございましたら、ご遠慮なくお申し出下さい。

ご連絡お待ちしております。　●●工務店

</td></tr>
</table>

指針項目	参考となるツール、手法、工夫、留意事項
3.4	点検引き継ぎの注意点 ・情報引き継ぎの同意の取り付け
3.5 ～ 3.7	臨時点検体制の整備 災害時の緊急体制を整備する。 整備事項 ・住宅履歴情報データの活用 ・電話確認 ・方面別人員体制 ・方面別点検体制用物件プロット用地図の作成
(3)	有償点検のメリット創出 有償点検マニュアル 有償点検研修の実施
3.8 ～ 3.10	耐久性を考慮した標準仕様の検討 ・長く持ってきた構法・仕様・材料の採用 ・耐久性の高い仕様・部品・材料の採用 ・耐用年数の確かな仕様・部品・材料の採用
3.8 ～ 3.10	建材の耐久性情報の入手 →メーカーの情報提供サービス（メーカーの努力、協力が必須） →情報が無い場合、自社物件の建材の耐久性の情報を独自に取得
3.8	勉強会の開催 耐久性を担保する確実な施工方法を取得する。
3.10	メンテナンス部材の備蓄 災害時、不意の破損時に安価・短期間でメンテナンスできる。 引き渡し時にクロス 10～20m や瓦（予備）等を住まい手に渡しておく
5.1 ～ 5.6	顧客データ管理 データ項目 ・顧客の家族構成 ・設計図書 ・点検・メンテナンスデータ（起きた現象とその処置について） ・営業担当者名、点検者名、メンテナンス者名 ・点検年アラーム機能
5.1 ～ 5.6	図面データ管理 5.6 既存不適格対応・リコール製品や部品への履歴情報の活用のため、商品名・メーカー名の情報が掲載されている仕様書を保管する必要がある。

指針項目	参考となるツール、手法、工夫、留意事項

	図書の種類	明示すべき事項
各種図面・計算書	付近見取図	方位、道路及び目標となる地物
	配置図	縮尺、方位、敷地境界線、敷地内における建物の位置、申請に係る建築物と他の建築物との別及び配管に係る外部の排水ますの位置
	仕様書（ 仕上げ 表 を 含む。）	部材の種別、寸法及び取付方法
	各階平面図	縮尺、方位、間取り 、居室の寸法、階段の寸法及び構造、廊下及び出入口の寸法、段差の位置及び寸法、壁の種類及び位置、通し 柱の位置、筋かいの種類及び位置、開口部の位置
	床面積求積図	床面積の求積に必要な建築物の各部分の寸法及び算式
	二面以上の立面図	縮尺並びに小屋裏換気孔の種別、寸法及び位置
	断面図又は矩計図	縮尺、建築物の高さ 、外壁及び屋根の構造、軒の高さ 、軒及びひさし の出、小屋裏の構造、各階の天井の高さ 、天井の構造、床の高さ 及び構造並びに床下及び基礎の構造
	基礎伏図	縮尺、構造躯体の材料の種別及び寸法並びに床下換気孔の寸法
	各階床伏図	縮尺並びに構造躯体の材料の種別及び寸法
	小屋伏図	縮尺並びに構造躯体の材料の種別及び寸法
	各部詳細図	縮尺並びに断熱部その他の部分の材料の種別及び寸法
	各種計算書	構造計算その他の計算を要する場合における当該計算の内容

指針項目	参考となるツール、手法、工夫、留意事項
5.1	履歴情報保管期間の検討 保管期間の短縮は禁止
5.3	情報サービス機関の活用 3 章 3.4 に記す。
5.6	既存不適格対応・リコール製品や部品への履歴情報の活用 商品名・メーカー名の情報を保管
5.7 ～ 5.8	住宅履歴情報の更新 更新内容 ・点検シートの保存 ・メンテナンスシートの保存 ・営業担当者の担当歴 ・住まい手履歴（過去個人情報の記述内容の精査・部分削除）
5.10	標準仕様の改訂の仕組みを社内に構築 アフターメンテナンスがどの業種のどの部分に多いかデータ抽出し分析する。その対処方法を標準仕様、施工方法に反映させる。
5.11 ～ 5.12	履歴情報の引き継ぎ 注意点 ・営業担当者の担当歴 ・住まい手履歴（過去個人情報の記述内容の精査）
5.9 ～ 5.13	履歴情報の活用の可能性 履歴情報保存メリット ・顧客年齢によるリフォーム機会の分析 ・採用部品、建材の耐用年数の検索

指針項目	参考となるツール、手法、工夫、留意事項
	・リコール部品使用物件、既存不適格対象物件、性能更新対象物件の検索 ・点検時の過去メンテナンス実績の確認 ・リフォーム時の図面書き起こし省略 ・リフォーム計画の容易化 ・高額取引 ・工務店廃業時の情報の移動の容易化
7.1 ～ 7.3	悪徳商法防止対策・生活全般サービス 地域の「ハウスドクター」として、生活全般に亘る相談窓口の開設（要支援・要介護の住まいに関するサービスとすり合わせる等） 相談事一覧 ・水道管の凍結 ・排水管の詰まり ・高齢者からの蛍光管の取替え依頼 ・家電製品の処分依頼 ・家庭内の相談 ・税務、ローン、融資に関しての相談 ・EV の報告書提出の依頼 ・自動車事故
7.1	緊急アフター点検用受け答えマニュアル 必須取得情報 ・顧客情報（名前・住所・電話番号） ・部位・事象 連絡受け後 ・緊急度判定 ・データベースにて過去不具合確認 ・担当者確認、訪問スケジュール調整
7.1	1 年未満点検時の営業ツール 1 年目訪問の契機として使用する。 花や花の種、果物等
7.3	住まい手との関係継続 ・暑中ハガキ、年賀ハガキ、チラシ等 ・盆暮れの挨拶
7.5	禁忌行為事項リスト 2.1～2.2 に記述
7.5	住まい方冊子 コーキング材、ドライバー等のメンテナンス用具を一緒に渡してもよい。

指針項目	参考となるツール、手法、工夫、留意事項
	(see below)

その１：湿気と水分は木造住宅の敵！

木造住宅の構造躯体である木材は、腐れ（腐朽）やシロアリによって劣化してしまいます。これらの現象は、森の中では、倒れた樹木が分解されて土に還る過程を受け持つ重要なものですが、住宅の中で起こると大きな問題となります。こういった劣化の主な原因は水分です。まず､水漏れ、結露、換気不足などで湿気がたまり、カビ害が出る。このような状態が長く続くと、腐れ等の問題が出てくるわけです。

したがって、住まい方の第一は、湿気を家の中にため込まないことです。家の中というのは、床下や小屋裏も含めてです。長もちしている伝統的な日本家屋を思い出してみましょう。軒が深く、雨が建物にかかりにくく、床下もオープンで風が通ります。また、開口は障子やふすま、木戸で気密性もなく、室内も風通しが良いですし、水回りは一箇所に集められて土間となっていて、湿気がこもりにくくなっています。現在の住宅は、快適性を求めたため、これとは全く反対の状況になっていると言えます。ですから、いっそう住まい方が重要になってきます。

今すぐにできる湿気対策

水蒸気の発生を抑える。
洗濯物を室内で干さない。
燃焼型ストーブの場合、換気を十分に行う。
ストーブでお湯を沸かさない。
大量の湯気が出るときは、換気扇を必ず使用する。
換気経路の確保
床下換気口の前に物を置かない。植栽を植えない。
換気扇を清掃する。
換気の入り口と出口を確保する。
空気流通促進
押し入れに物をつめこみすぎない。
家具と壁の間を5cmほどあける。
サーキュレーターを使用し、空気を攪拌する。

湿気水分に対して気を付けていても、それだけでは不足です。シロアリにとっては、湿気水分よりもえさがある方の影響が大きいのです。シロアリが喜ぶえさを家から遠ざける事が重要です。

今すぐにできるシロアリ対策

シロアリの餌を建物に近づけない
建物周囲に果樹を植えない
木材を建物周囲に置かない 家の周囲に長年置きっぱなしになっている木材はないか？ 鉢植えを置いている棚が常に湿っていないか？ 収納庫、下駄箱の中に長年置きっぱなしになっているものはないか？

「住まい方 manual　･･･住まいを長もちさせるために･･･」((財)日本住宅・木材技術センター）より

参考にできる公的資料

「住まいの管理手帳」((財)住宅金融普及協会）

「よくわかる長もちする住宅の設計手法マニュアル」((財)日本住宅・木材技術センター）

３．４　支援事業者による支援ツール紹介

３.２、３.３で示したケーススタディでは、業務の独立度合いが高い類型での維持管理ケースを示した。しかし、多くの中小工務店では、その規模や人材、地域性によって効率的な業務や自力業務が難しいケースが存在する。そこで、工務店自身の不得手な業務を外部支援事業者によるサービスによって補うケースが想定される。下図赤点線枠内の「Ⅰ小規模・連携型」「Ⅱ中規模・連携型」がそのケースである。

維持管理業務の独立度＼業務規模		小さい	中程度		大きい
		新築供給戸数の目安			
		（10棟）	（30棟）	（100棟）	（300棟～）
低い	支援事業者と連携	Ⅰ	Ⅱ		
高い	自社単独で行う		Ⅲ	Ⅳ	維持管理業務が概ね確立（検討対象外）

図　工務店の業務規模と目指すべき維持管理方法の類型

平成21年度にいわゆる長期優良住宅法が施行されたが、それに先がけて行われた、長期優良住宅先導的モデル事業では、大手住宅メーカーや以前から中小工務店向けのサービスを行ってきた流通業者等が立ち上げた新たなサービスの他、中小住宅事業者自身が単独で、あるいはグループで連携して、設計、事務手続き、履歴の蓄積、流通等のソフト面に取り組むといった新しい動きの存在が確認された。

中小工務店への支援は、従来、資材提供を中心に行われてきたが、モデル事業においては、それらに加え、長期優良住宅に求められる性能確保や維持管理、履歴情報管理、各種手続きのサポート等に関する支援の仕組みが広がりつつある。

モデル事業でみられた具体的な支援内容の一覧を表に示す。

表　工務店等支援内容（長期優良住宅先導的モデル事業の提案内容より作成）

分類	サービス項目	具体的内容
維持管理	履歴情報保管	設計時データの保管、工事記録システムの構築、履歴情報管理・更新・保管、工務店倒産時の情報継承サポート
	維持管理サービス	維持管理計画書の作成サポート、点検リストの配付、点検システム（点検用往復ハガキの活用、自動点検通知）の提供、工務店倒産時の維持管理サービス引き継ぎサポート
	その他住生活関連サービス	修理業者連絡リストの提供、24時間コールセンターの設置、住まい手への維持管理講座の開催
各種手続	構造設計	構造計算書の作成代行
	確認申請	申請書の作成相談、作成代行
	性能表示制度	申請書の作成相談、記入例の提供
	長期優良住宅	申請書の作成相談、記入例の提供
	住宅ローン	申請書の作成相談
営業	ツール提供	営業マニュアル、パンフレット・リーフレット・書籍の配付、現場シート・のぼりの提供、工務店向けホームページの提供、情報発信、イベント開催
	住宅展示場提供	
	HP作成支援	ホームページ作成、製作業者紹介
設計	工法の提供	特定の工法の提供
	設計ルールの提供	設計マニュアルの配付、研修会の開催
	プランチェック	意匠設計と構造設計のすり合わせ、設計ルールのチェック
	各種性能仕様相談	構造、温熱、設備関連の相談
	専用CADの利用	構造CADやプレカットCAD、見積もりCAD、履歴管理等との連動
	設計士紹介	工務店への設計士紹介
見積	見積サービス	見積もりCADの提供、履歴管理等との連動
施工	施工ルールの提供	施工マニュアルの配付、研修会の開催
	資材の提供	資材購入の義務、特定の工法の提供との連動
	共同仕入れ	木材や、特定の資材・設備の共同仕入れ
金融	工務店への運転資金融資	
	完成保証等の仕組み	
	出来高入金制	
既存住宅流通等	残存価値査定	残価査定、融資の提供
	賃貸斡旋サービス	同じネットワーク内の空き家情報の蓄積と情報公開
	買取保証	
人材育成	勉強会・研修会の開催	経営講座、技術研修会等の各種勉強会の開催
その他	住まい手への情報サービス	新聞配信、住まい手向けホームページの開設運営、住宅ローンの斡旋

引用文献：「長期優良住宅先導的モデル事業提案内容とりまとめ」
平成 22 年 2 月　独立行政法人建築研究所

［参考］多様な工務店等支援体制

工務店等支援の体制は、サービス提供主体によって次のように分類できる。

表　工務店等支援の主体の分類

大分類	小分類
①業界団体等による支援	業界団体による工務店支援
	公的機関主体による工務店支援
②建材メーカー等による支援	建材・部品メーカーによる工務店支援
	資材流通業者による工務店支援
③大手工務店による支援	大手工務店による工務店支援
④工務店等の連携による支援	工務店連携による工務店支援
	建築家による工務店支援

これを工務店から見ると、支援主体がサービスを提供するという仕組みの「工務店から見たサービス享受型」と、コーディネーターは存在するものの、特定のテーマや問題意識を共有化したメンバーによるネットワークの傾向が強い「工務店ネットワーク型」に大きく分けられる（下図）。上表の①、②はサービス享受型であり、④はネットワーク型である。③は相互扶助の仕組みが強い場合はネットワーク型となり、会員工務店の関係が薄い場合はサービス享受型となる。

濃淡こそあれ、どの分類であっても支援メニューを用意している。こういった様々な主体が多様なサービスメニューを用意している現状は、工務店側から見れば、自らの弱点や戦略に合わせて適切な手法を選択できる可能性が広がったことを意味している。
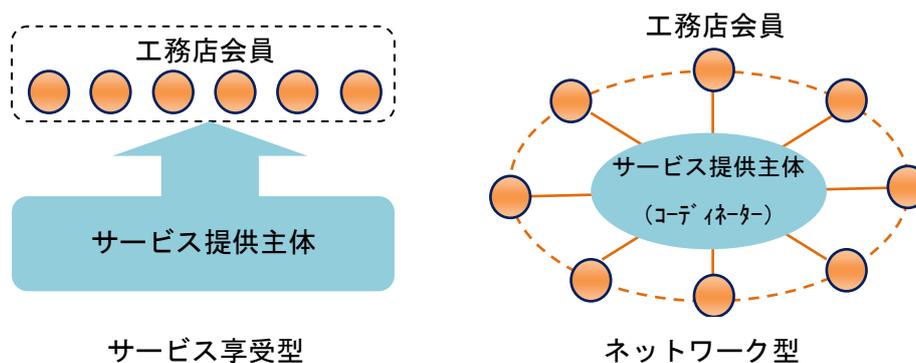
図　工務店支援の主体と会員の関係

これらの事から、「Ⅰ　小規模・連携型」「Ⅱ　中規模・連携型」の場合、自社の不得手な業務や体制に見合った支援内容を選択し、外部支援事業者によるサービスを受けることによって、維持管理業務、履歴情報の保管・活用を健全に行うことが可能となる。

引用文献：「長期優良住宅先導的モデル事業提案内容とりまとめ」
平成 22 年 2 月　独立行政法人建築研究所